



AZIENDA SOCIO - SANITARIA TERRITORIALE
ASST DELLA VALLE OLONA

21052 **BUSTO ARSIZIO** – Via A. Da Brescia, 1

www.asst-valleolona.it - tel. 0331/699111 fax 0331/699411

Codice fiscale – Partita IVA: 03510190121

CAPITOLATO TECNICO

INDIZIONE DI PROCEDURA AI SENSI DELL'ART. 36 C. 2 LETT. B) DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI UN SISTEMA ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE ATTESE PRESSO LE AREE DISTRETTUALI DELLA ASST DELLA VALLE OLONA.

S.C. Gestione Acquisti	R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo
Per informazioni: Dott.ssa Manuela Giacometti Tel. 0331.751554 Dott. Simone De Domenico Tel. 0331.699927	<i>Indirizzo internet:</i> www.asst-valleolona.it

Dettaglio elementi per la fornitura di un Sistema Accoglienza e Gestione Attese per l'Area Territoriale (Distretti di Busto Arsizio, Gallarate e Saronno) comprensivo di relativo software per la prenotazione dell'accesso da remoto e del canone di manutenzione di tre anni post garanzia di 12 mesi

Con la presente si chiede di voler inviare a questa ASST migliore offerta per la fornitura "chiavi in mano" di nuovi totem per il Sistema Accoglienza e Gestione Attese delle Aree Distrettuali comprensivi di display, pc player e di software per la prenotazione dell'accesso alle strutture, con le seguenti caratteristiche.

NUMERO 4 TOTEM ELIMINA CODE (Primario Vendor) con le seguenti caratteristiche

- Dispositivo in acciaio con verniciatura a polvere metallizzata antigraffio, in conformità alle Direttive Europee
- Classe Ignifuga 1
- Prese alimentazione 220V e cavo dati Utp cat. 5 o 6 certificato in laboratorio
- Periferiche hardware estraibili per agevolare le attività di manutenzione
- Superfici sanificabili
- Altezza e Posizione Monitor per accessibilità ai portatori di disabilità motorie secondo normative ADA
- Monitor almeno di 21"
- Touch Screen
- PC industriale Fanless con specifiche operative a condizioni ambientali -10/+50°C
 - Processore Intel Pentium 3MB Cache, 3.30 GHz a basso consumo;
 - 04 GB Memory Ram DDR3-800,
 - SSD 120 GB,
 - N.02 Lan 10/100/1000 MB, n.01 VGA, n.01 DVI,
- Sistema Operativo: distribuzione Windows 10 o Linux embedded, customizzato
- Vetro protettivo antiriflesso e antistatico
- Altoparlanti Integrati
- Ventilazione forzata
- Stampante termica
 - Velocità >180 mm/sec,
 - Larghezza biglietto/ricevuta: 80mm
 - Risoluzione di stampa 300 dpi,
 - Interfacce USB e Seriale,
 - Taglierina ad alta affidabilità più di 1.000.000 tagli,
- Lettore di Codici a Barre configurabile e compatibile con:
 - Standard sanitari
 - Codici lineari Code 39, Code 128, Codabar, UPC, EAN, Interleaved 2 of 5, RSS, Code 93, Codablock
 - 2 Dimensional: PDF417, MicroPDF417, MaxiCode, Data Matrix, QR Code, Aztec, Aztec Mesa, Code 49, UCC Composite

N. 3 DISPLAY 32" e N. 1 DISPLAY da 43"

- Monitor di primari vendor
- Utilizzo 24/7
- Formato video full HD 1920x1080

- Supporti per Monitor

OGNI DISPLAY DOVRA' ESSERE DOTATO DI PLAYER INTEGRATO

PC Player micro con le seguenti caratteristiche minime:

- Processore Intel i3
- RAM 8GB
- Disco 256GB SSD
- Sistema operativo Windows 10Pro o linux

SOFTWARE PER LA PRENOTAZIONE ACCESSO ALLE STRUTTURE

- Fornitura di un software da installare su un ambiente cloud che consenta la prenotazione dell'accesso alle 4 strutture distrettuali da remoto tramite app da installare su cellulare o web application fruibile su pc o tablet.

Il sistema deve permettere di visualizzare le strutture, all'interno del territorio scelto, che erogano il servizio selezionato.

Accanto a ciascuna struttura deve apparire la prima data disponibile in cui viene erogato il servizio scelto dall'utente.

Deve essere data la possibilità di filtrare la ricerca per struttura oppure per data specifica, visualizzando le strutture che per quel giorno erogano quel servizio.

In fase di prenotazione, una volta selezionata la struttura e il giorno e l'ora in cui l'utente desidera accedere alla struttura, il sistema deve richiedere alcune informazioni all'utente (indirizzo mail, numero cellulare) e di accettare i termini e le condizioni di servizio, la privacy policy e il trattamento dei tuoi dati, per poi procedere alla conferma di prenotazione, con invio della mail di conferma all'utente.

Deve essere sempre consentito all'utente di annullare la prenotazione

SERVIZI

- Installazione, configurazione, collaudo e messa in produzione

GARANZIA

- 12 mesi data collaudo

CANONE DI MANUTENZIONE

- 36 mesi dopo il periodo di garanzia di 12 mesi

Ambito del Servizio di Manutenzione Hardware e Software

La manutenzione dei programmi software dovrà coprire le seguenti aree:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

Modalità di erogazione del Servizio di Assistenza per Malfunzionamenti

Nell'ambito della Manutenzione correttiva e conservativa rientrano le attività di aggiornamento dei programmi necessari per:

- Eliminare eventuali difetti e/o malfunzionamenti e ripristinare il normale funzionamento dell'hardware o del software
- Adeguare il software a modifiche di carattere legislativo-fiscale, nazionali e/o regionale conseguente affiancamento e formazione all'utente
- Download degli aggiornamenti
- Miglioramento degli applicativi rilasciati direttamente dal fornitore
- Supporto e formazione all'utente

Il Servizio di Assistenza dovrà prevedere la possibilità di segnalare un problema presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti.

Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Diagnosi del problema relativo all'utilizzo dei Programmi e l'interpretazione della loro natura
- Interventi per Risoluzione del problema fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi
- Istruzioni operative sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi dopo la risoluzione dei problemi.

Modalità di intervento per Risoluzione Malfunzionamenti

In relazione alla diagnosi sulla natura del problema segnalato, gli interventi potranno essere svolti dal Fornitore con:

- Interventi telefonici
- Interventi telematici
- Interventi on site

Le attività di cui sopra dovranno essere erogate dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

Tempo di presa in carico dei problemi

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro 4 ore dalla segnalazione.

SLA – Manutenzione

Tipo di malfunzionamento/Non conformità	Tempo Max di Risposta	Tempo Massimo di Risoluzione
Grave Malfunzionamento: blocco di funzionalità con conseguente blocco dell'operatività.	2 ore	8 ore lavorative Qualora si rendesse necessario un completo ripristino dell'intero sistema (Disaster Recovery) il tempo massimo è di 16 ore solari.
Guasto ad un qualsiasi componente hardware senza blocco dell'operatività	4 ore	16 ore lavorative
Malfunzionamento: blocco di funzionalità senza blocco dell'operatività.	8 ore	24 ore lavorative

Penali

L'ASST VO effettuerà verifiche finalizzate a monitorare/controllare gli SLA previsti da capitolo. Qualora venissero riscontrate inadempienze rispetto al valore degli indicatori e dei livelli di servizio richiesto, l'ASST Valle Olona nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, potrà richiedere l'applicazione delle penali.

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione la ditta aggiudicataria sarà soggetta al pagamento di penalità come segue:

- Grave Malfunzionamento: il sistema è indisponibile o funzionalità critica indisponibile: 50 Euro per ogni ora di ritardo nella risoluzione a partire dall'apertura della chiamata da parte della ASST Valle Olona e oltre i tempi massimi di risoluzione di cui alla tabella SLA

- Malfunzionamento: Il sistema è parzialmente indisponibile in funzionalità non critiche: 100 Euro per ogni giorno di ritardo nella risoluzione a partire dal giorno di apertura della chiamata da parte della ASST Valle Olona e oltre i tempi massimi di risoluzione di cui alla tabella SLA

- Altri casi: 100 Euro per ogni giorno solare di ritardo nella risoluzione a partire dal giorno di apertura della chiamata da parte della ASST Valle Olona e oltre i tempi massimi di risoluzione di cui alla tabella SLA

Manutenzione Evolutiva Implementativa a Perfettiva (giornate a consumo)

La manutenzione evolutiva implementativa e perfettiva, definita anche supporto esteso, integra le attività previste nell'ambito delle Manutenzione Correttiva e Conservativa, attraverso un numero di giornate a consumo di personale tecnico da effettuarsi su autorizzazione dell'Azienda, in loco oppure da remoto, per:

- analizzare congiuntamente all'Azienda le modalità di sviluppo di nuove funzionalità applicative, anche a seguito dell'entrata in vigore di nuove normative nazionali/regionali che impongono l'adeguamento della piattaforma software;
- realizzare nuove funzionalità applicative oppure ottimizzare funzionalità esistenti;
- effettuare attività di formazione/affiancamento correlate all'avvio delle nuove funzionalità implementate.

Le attività sopra descritte sono da effettuarsi, previa presentazione al Responsabile dei Sistemi Informativi di documentazione di analisi e progetto, ovvero della stima in numero di giornate.

A seguito della formale autorizzazione da parte della ASST, il fornitore è autorizzato a procedere e a fatturare previa rilascio, debitamente sottoscritto dal Referente della ASST o dal DEC, del verbale di collaudo attestante la positiva conclusione delle attività.

Per tali attività le giornate annue richieste sono rispettivamente.

Supporto Specialistico: pari da 5 gg annue a consumo